

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt „Spotřebitelské poradenství“ v roce 2010

I. kazuistika: Cestovní smlouva

Klientka občanské poradny (věk okolo 40 let, bydliště Žďár nad Sázavou) uvádí: Před třemi lety jsme byli s manželem na dovolené u moře v Chorvatsku. Podle katalogu cestovní kanceláře jsme si vybrali konkrétní penzion ve Vodici, který měl být v blízkosti moře, s poskytováním polopenze v tomto penzionu, klimatizací, potřebným vybavením a výhledem na moře. Za pobyt v tomto penzionu jsme zaplatili katalogovou cenu. Po příjezdu do Vodice jsme však byli ubytováni v jiném penzionu s vysvětlením delegáta, že námi požadovaný penzion je obsazený a náhradní penzion je ve stejné kvalitě. Při ubytování jsme zjistili, že penzion je umístěn daleko od moře, není řádně vybaven ani dosti čistý, na stravování jsme museli docházet do jiného penzionu. S dovolenou jsme nebyli spokojeni, neodpovídala našim požadavkům. Nyní se chystáme koupit zájezd do zahraničí u jiné cestovní kanceláře, která má vcelku dobrou pověst. Přesto nás zajímá, co všechno musí být obsaženo a zaručeno ve smlouvě o zájezdu.

Poradkyně seznámila klientku se zákonnou úpravou jejího dotazu takto:

Tzv. cestovní smlouvu upravuje občanský zákoník v ustanovení § 852a a násl. Cestovní smlouvou se cestovní kancelář zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd, a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu. Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář. Jedno vyhotovení smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvou je cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře vystavený pojišťovnou. Cestovní smlouva musí být písemná a musí obsahovat označení smluvních stran, cenu zájezdu včetně časového rozvrhu plateb, výši zálohy, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, a místo a dobu jejich trvání. Vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán. Cestovní smlouva musí rovněž obsahovat způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře, jakož i výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláře uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy. V cestovní smlouvě musí být dále uvedeno:

Jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších plateb. Je-li součástí zájezdu ubytování, jeho poloha, kategorie, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky. Je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristika a kategorie dopravního prostředku, údaje o trase cesty. Je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah. Je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovně tato skutečnost a současně lhůta, ve které nejpozději musí cestovní kancelář zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků. Jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, tyto podmínky a lhůta, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.

Poradkyně klientce ofotila ustanovení o cestovní smlouvě §§ 852a až 852k občanského zákoníku včetně výkladu. Klientka se vyjádřila, že náležitosti cestovní smlouvy jsou obsáhlé a že ofoceně informace o cestovní smlouvě doma prostuduje. Při uzavření cestovní smlouvy s cestovní kanceláří bude trvat na tom, aby všechny tyto náležitosti smlouva obsahovala.

Vypracovala dne 18.6.2010 JUDr. Dagmar Čížková, vedoucí a poradkyně Občanské poradny Žďár nad Sázavou.

2. kazuistika: Ztráta věci při ubytování v hotelu

Klientka občanské poradny (věk cca 30 let, bydliště Žďár nad Sázavou) dne 19.10.2010 uvádí:

Před 4 dny jsem byla se svým přítelem ubytovaná v hotelu v Praze, kde jsme se spolužáky z fakulty měli sraz. Měla jsem s sebou kromě jiného šaty za 3.600 Kč, které jsem si oblékla na večírek. Po večírku jsme s přítelem zůstali ubytováni na hotelu další dva dny. Když jsem si před odjezdem domů balila na hotelu své věci, zjistila jsem, že mi chybí zmíněné šaty. Tuto událost jsem nahlásila na recepci hotelu, kde mi recepční sdělila, že o tom bude informovat vedoucího hotelu a podají mi zprávu, jak věc vyřídili. Poté už jsem s přítelem spěchala na vlak domů.

Klientka se v občanské poradně dotazovala na právní úpravu týkající se této situace a na možnosti řešení, aby něco podstatného nezanedbala.

Poradkyně seznámila klientku se zákonnou úpravou takto:

Podle § 433 občanského zákoníku (OZ) provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly do ubytovacích prostor ubytovanými osobami vneseny. Není třeba, aby provozovatel převzal vnesené věci do opatrování (jde o odpovědnost objektivní). Dle § 436 OZ právo na náhradu škodu musí být uplatněno u provozovatele bez zbytečného odkladu. Právo zanikne, nebylo-li uplatněno nejpozději patnáctého dne po dni, kdy se poškozený o škodě dověděl. V tento 15. den musí být nárok u provozovatele již uplatněn, nikoli např. jen podán písemně na poště.

Poradkyně navrhla klientce řešení takto:

Klientka co nejdříve v zákonné lhůtě doporučeným dopisem zaslaným na hotel v Praze uplatní právo na náhradu škody ve výši 3.600,- Kč. Popíše skutečnosti, jak ke škodě došlo. Jako důkaz bude vhodné přiložit paragon, příp. jiný doklad o zakoupených šatech, dále písemné vyjádření jejího přítele, který škodnou událost dosvědčí a dle jejího uvážení fotografii šatů z večírku, když dle sdělení klientky byla akce fotografována.

Pokud nárok na náhradu škody způsobem dle § 436 OZ nebude provozovatelem vůči klientce uspokojen, toto uplatněné právo na náhradu škody se potom promlčí podle § 106 OZ, tzn. za dva roky ode dne, kdy se klientka na hotelu o škodě dověděla. V této dvouleté lhůtě může nárok na náhradu škody vůči provozovateli uplatnit u soudu.

Klientka sdělila, že s návrhem poradkyně souhlasí a svůj nárok na náhradu škody uplatní u hotelu znovu písemně.

Dne 10.11.2010 klientka poradkyni občanské poradny telefonovala, že její případ po písemném uplatnění svého nároku s pracovníkem hotelu znovu telefonicky projednávala, zmínila se též o případném domáhání se svého nároku prostřednictvím soudu. Požadovanou částku 3.600 Kč klientka od hotelu nakonec obdržela.

Vypracovala dne 10.12.2010 JUDr. Dagmar Čížková, vedoucí a poradkyně Občanské poradny Žďár nad Sázavou

3. kazuistika: Odpovědnost za vady u smlouvy o dílo

Klientka občanské poradny (věk cca 50 let, bydliště Žďár nad Sázavou) dne 4.11.2010 uvádí: minulý týden na základě mé objednávky se do mého bytu dostavil řemeslník - vlastník podlahářské firmy, přivezl mnou vybrané a objednané linoleum, které měl položit do čtyřech místností bytu. Zároveň přivezl míchačku a materiál, cement, který v míchačce v ložnici míchal a vylil na betonovou podlahu a zarovnal jej. Za tři dny po vyschnutí betonové podlahy měl přijít položit lino. Doporučil mi, abych si za dva dny, kdy podlaha bude zaschlá a tvrdá, pozvala malíře stěn, než nové lino položí. Za dva dny bylo vymalováno a poté jsem si všimla, jak betonová podlaha postupně praská a vzdouvá se. Řemeslník měl zlost, že jeho práce takto dopadla, sváděl vinu na mne, že jsem místnost asi špatně větrala. Pracně seškraboval popraskaný beton, znovu v míchačce namíchal hmotu zřejmě jiného správného složení, kterou vylil na podlahu. Řekl, že lino položí hned příští den. Dle mého názoru měl správnou hmotu namíchat hned poprvé. Z míchačky se prášilo, jemný prach byl po celém bytě včetně vymalovaných stěn. Lino položil v ložnici, a jeho práci v ostatních místnostech jsem odmítla. Na ostatní místnosti jsem si pozvala jiného řemeslníka, podle něj původní betonová podlaha místnostech byla rovná a nebylo třeba žádnou hmotu míchat a v ostatních místnostech lino položil na původní beton. Dle něj bylo zbytečné v ložnici betonovat. Řemeslník podlahářské firmy mi pak poslal fakturu. Účtoval si práce, materiál a cestovné vztahující se na obě betonování, která jsem si neobjednala. Byla jsem přesvědčena, že nemusel betonovat vůbec a bylo jeho vinou, že první beton popraskal. Navíc mi vznikly další náklady, neboť kvůli betonování jsem zaprášenou ložnici musela znovu nechat vymalovat a uklízet celý zaprášený byt.

Klientka se ptá, jaká jsou její práva, aby věděla, jak se k faktuře postavit.

Poradkyně seznámila klientku se zákonnou úpravou jejího dotazu takto:

Smlouvou o dílo se zhotovitel díla objednavateli zavazuje, že je za sjednanou cenu provede na své nebezpečí. Zhotovitel nese nebezpečí zmaření díla. Toto riziko nese až do doby splnění smlouvy, do doby odevzdání díla. Pro uzavření smlouvy o dílo není předepsaná zvláštní forma. Zhotovitel je povinen dílo provést podle smlouvy, řádně a v dohodnuté době a příp. dle závazné technické normy. Není-li výše ceny sjednána smlouvou nebo stanovena zvláštními předpisy, je třeba poskytnout cenu přiměřenou.

Každý odpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti nebo provozní činností. Škoda se hradí v penězích a je-li to možné uvedením do předešlého stavu.

Případ byl poradkyní posouzen tak, že klientka si betonování neobjednala, tudíž řemeslník (firma) smlouvu o dílo porušil. Betonování nesl na své náklady, zodpovědnost a nebezpečí. Klientce způsobil škodu ve výši nového malování stěn ložnice a úklidu zaprášeného bytu. Klientka po poučení v občanské poradně s řemeslníkem jednala a výsledkem jednání byla dohoda, že klientka firmě zaplatí pouze cenu linolea a žádná ze stran vůči sobě nebude mít žádné další závazky.

Vypracovala dne 10.12.2010 JUDr. Dagmar Čížková, vedoucí a poradkyně Občanské poradny Žďár nad Sázavou